

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน
 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ ☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๐ ปี ☐ ๒. ๒๑ - ๔๐ ปี ☐ ๓. ๔๑ - ๖๐ ปี ☐ ๔. ๖๐ ปีขึ้นไป
๓. จบการศึกษาชั้นสูงสุด ☐ ๑. ประถมศึกษา ☐ ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า
- ☐ ๓. ปริญญาตรี ☐ ๔. สูงกว่าปริญญาตรี
- ๔.อาชีพ ☐ เกษตรกร ☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ
- ☐ ลูกจ้าง/รับจ้างทั่วไป ☐ อื่น ๆ.....

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ณ จุดบริการ ของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับการตัดสินใจ ข้อละ ๑ ช่อง โดยมีค่าน้ำหนัก ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง มากที่สุด ระดับ ๔ หมายถึง มาก ระดับ ๓ หมายถึง ปานกลาง
 ระดับ ๒ หมายถึง น้อย ระดับ ๑ หมายถึง น้อยที่สุด

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านเวลา					
๑.๑ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๑.๒ ความรวดเร็วในการให้บริการ					
๒. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
๒.๑ การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๒.๒ การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๒.๓ การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน					
๓. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ					
๓.๑ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ					
๓.๒ ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓.๓ ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ให้คำแนะนำได้ เป็นต้น					
๓.๔ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน,ไม่รับสินบน,ไม่หาผลประโยชน์					
๓.๕ การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔.๑ ความชัดเจนของป้ายสัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๔.๒ จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
๔.๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ฯลฯ					
๔.๔ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

รายงานผลแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน
เทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว

๑. กลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ประชาชนผู้มารับบริการ โดยการสุ่มตัวอย่างและเก็บแบบประเมินเพื่อสรุปผล จำนวน ๑๐๐ คน

๒. ระยะเวลาดำเนินการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน คือ การใช้ค่าร้อยละ

๕. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลหนองหญ้าดอกขาว มีผลการประเมินดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๓๘	๓๘.๐๐
หญิง	๖๒	๖๒.๐๐
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	๓	๓.๐๐
๒๐-๓๙ ปี	๙	๙.๐๐
๔๐-๕๙ ปี	๑๓	๑๓.๐๐
๖๐ ปีขึ้นไป	๗๕	๗๕.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
ไม่ได้รับการศึกษา	๑	๑.๐๐
ประถมศึกษา	๖๒	๖๒.๐๐
มัธยมศึกษาตอนต้น/ปลาย	๒๐	๒๐.๐๐
ปวช./ปวส.	๘	๘.๐๐
อนุปริญญา	๗	๗.๐๐
ปริญญาตรี	๒	๒.๐๐
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
อื่นๆ.....	-	-

๔. อาชีพ		
รับราชการ	๑	๑.๐๐
บริษัทเอกชน	๑	๑.๐๐
รัฐวิสาหกิจ	-	-
เกษตรกร/ทำไร่	๓๕	๓๕.๐๐
รับจ้าง	๖๓	๖๓.๐๐
อื่นๆ.....	-	-

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยแสดงค่าร้อยละ

รายละเอียดการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. การอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	๘๔.๐๐	๑๖.๐๐	-	-	-
๒. มารยาทในการให้บริการประชาชน	๘๙.๐๐	๑๑.๐๐	-	-	-
๓. เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามให้คำแนะนำได้ชัดเจน	๙๓.๐๐	๖.๐๐	๑.๐๐	-	-
๔. ความเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ	๙๐.๐๐	๘.๐๐	๒.๐๐	-	-
๕. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย	๙๕.๐๐	๑๕.๐๐	-	-	-
รวม	๙๐.๒๐	๑๑.๒๐	.๐๖๐	-	-